

**ЦЕНТРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ДОСТУПА:
ИЗ ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

О. В. Казимирская, О. А. Викулова

Важнейшим условием формирования гражданского общества и создания правового государства является надежная защита прав и свобод человека. Конституция РФ гарантирует каждому гражданину возможность «свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом» [1]. Согласно Указу Президента РФ от 31 декабря 1993 г. № 2334, деятельность государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц осуществляется на принципах информационной открытости, что выражается в доступности для граждан информации, представляющей общественный интерес или затрагивающей личные интересы граждан; в систематическом информировании граждан о предполагаемых или принятых решениях; в осуществлении гражданами контроля за деятельностью государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц и принимаемыми ими решениями, связанными с соблюдением, охраной и защитой прав и законных интересов граждан [2].

Сеть российских библиотек является одним из наиболее распространенных социальных институтов, предоставляющих каждому гражданину свободный доступ к отечественным и мировым информационным ресурсам, в том числе к фондам официальных документов. Одной из наиболее эффективных форм передачи официальной информации широкому кругу общественности стали публичные центры правовой информации (ПЦПИ).

В Свердловской области 899 библиотек, в том числе 4 областные библиотеки, 895 муниципальных, из общего количества библиотек 597 (66%) – сельские, 101 (11%) – детские. Согласно данным Официального интернет-портала правовой информации, в Свердловской области всего 645 ПЦПИ, 594 из них – при почтовых отделениях и только 51 – при муниципальных библиотеках. Из этого видно, что в нашей области создание ПЦПИ не было приоритетным направлением долгие годы.

Однако ситуация меняется. В 2013 года целевая программа «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы, утвержденная Постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 № 1477-ПП, была «усилена» приказом Министерства

транспорта и связи Свердловской области № 92 от 20 марта 2013 «Об организации центров общественного доступа к сети Интернет на базе муниципальных библиотек в рамках реализации областной целевой программы «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы. За 8 месяцев своей работы методический отдел СОУНБ им. В. Г. Белинского провел 11 мероприятий, направленных на пропаганду ЦОД, в которых участвовали представители 70 территорий. Семинар «Госуслуги on-line» стал первым крупным методическим мероприятием, в рамках которого прошел телемост с Архангельской областной научной библиотекой им. Н. А. Добролюбова. Тема ЦОДов была включена во все курсы повышения квалификации для муниципальных библиотек (две сессии в СОУНБ и 4 выездные). В рамках программы Дней Министерства (в двух территориях – рабочий пос. Шаля и пос. Восход Камышловского района) и на Летней библиотечной школе также прозвучала тема ЦОД. На Областном совещании директоров государственных и муниципальных библиотек мы познакомили библиотеки с приказом Министерства транспорта и связи СО № 92 от 20.03.2013, в котором муниципальным образованиям рекомендовался для реализации комплекс мероприятий, направленных на организацию ЦОД на базе муниципальных библиотек. Научно-методическим отделом СОУНБ им. В. Г. Белинского были подготовлены методические рекомендации по организации ЦОД и комплект документов, который включал примерное положение о ЦОД, примерный регламент, перечень рекомендованных ресурсов, примерную форму ежедневного статистического учета. Комплект документов был записан на CD и передан каждой библиотеке.

Цель вышеперечисленных мероприятий – познакомить библиотеки области с федеральными и областными законодательными актами, направленными на организацию ЦОД. Особое внимание уделялось областной целевой программе «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы, согласно целевым показателям которой количество ЦОД к сети Интернет на базе муниципальных библиотек в 2012 г. должно составлять 150, 2013 г. – 170, в 2014 – 300. Специалисты библиотек были ознакомлены с Приложением 5, в котором указан порядок предоставления субсидий из областного бюджета на реализацию муниципальных долгосрочных программ.

В сентябре месяце сотрудники научно-методического отдела СОУНБ провели мониторинг ситуации. В анкетном опросе приняли участие центральные библиотеки из 66 муниципальных образований, от 9 муниципальных образований мы анкет не получили. От 13 муниципальных образований приняли участие в анкетном опросе не только

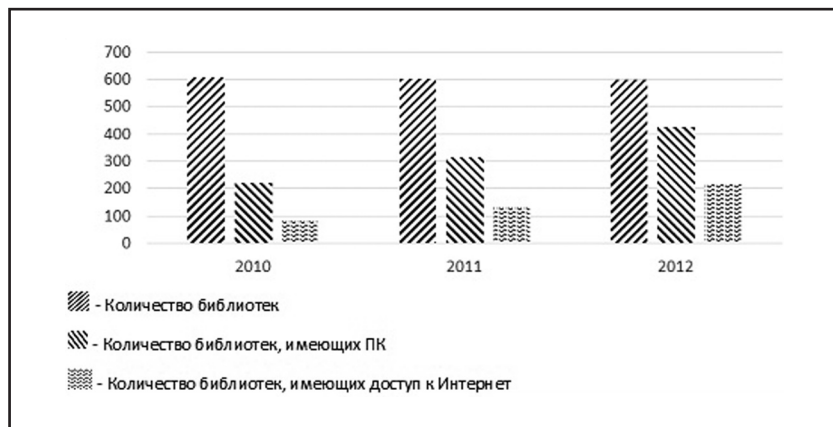
центральные библиотеки системы, но и филиалы (59 библиотек), сельские – 40 библиотек, детские – 10 библиотек.

Анкетирование ставило перед собой задачу комплексного анализа работы по организации ЦОД в Свердловской области. Нас интересовали вопросы взаимодействия библиотеки и местной администрации, кадровая ситуация, техническое оснащение центров, выявление категорий читателей, с которыми работают центры, а также изучение спектра услуг и посещаемости. Отдельный блок вопросов был посвящен методической помощи библиотекам. В конце анкеты респонденты могли оставить свои пожелания.

Итак, на 1 октября 2013 года из 66 муниципальных образований (МО), принявших участие в исследовании, 37 библиотек имеют ЦОД, 65 библиотек планируют открыть в ближайшее время, в 61 библиотеке ЦОДов нет.

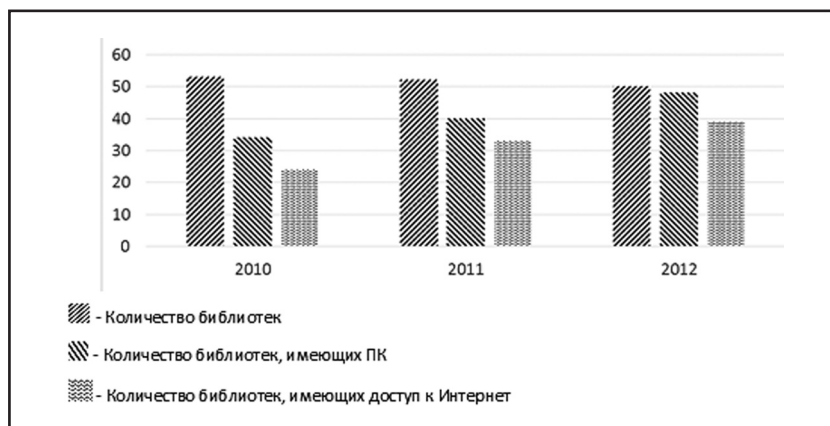
Библиотеки, планирующие открытие ЦОД, находятся на разных этапах готовности: 27% уже приобрели технику, 12% выделили помещение, 25% только достигли договоренности с администрацией, 16% подготовили документы, 8% получили финансирование; 11% библиотек назвали другие позиции: сельские библиотеки написали об отсутствии подключения к сети Интернет, две библиотеки написали, что пока ничего не делают, одна ответила, что ЦОД уже открыт, но на базе другого учреждения.

Мы попытались проанализировать причины, по которым в библиотеках не функционирует ЦОД. О том, что такие причины есть, сообщили как центральные библиотеки систем, так и их филиалы.



*Рисунок. 1. Доступ к сети Интернет
в сельских библиотеках Свердловской области: по данным отчетов*

К первому блоку причин, назовем его техническое оснащение, филиалы библиотек подошли поразительно единодушно: к основным причинам они отнесли отсутствие финансирования – 18%, и, как следствие, плохое техническое обеспечение – 17%; отсутствие доступа к Интернету назвали в качестве причины 14% опрошенных. Нужно сказать, что результаты анкетного опроса были достаточно предсказуемы по анализу формы 6 НК, который еще на рубеже 2012–2013 годов показал, что из 597 сельских библиотек области имеют ПК 425 библиотек, и только 218 имеют доступ к сети Интернет. Приведенная нами диаграмма (рис. 1) наглядно показывает положительную динамику, однако нельзя не привести другую диаграмму, взятую нами из годового отчета Мурманской областной библиотеки, признанного лидера по организации ЦОД в стране (рис. 2). Свердловская область имеет более плотное население, чем Мурманская область, поэтому сеть сельских библиотек Свердловской области в 12 раз больше.



*Рисунок. 2. Доступ к сети Интернет
в сельских библиотеках Мурманской области: по данным годового отчета*

Однако успех Мурманских коллег объясняется не только этим: региональная целевая программа «Проведение административной реформы в Мурманской области на 2006–2008 годы» позволила открыть первый в стране ЦОД к государственной и социально значимой информации 14 февраля 2008 года. Областная целевая программа «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы была принята в 2010 г., т. е. через 4 года после Мурманска, а муниципальные

документы, на которые ссылаются наши респонденты, были подписаны в двух МО – в 2010, в 27 МО – в 2011, в 20 МО – в 2012, 22 МО – в 2013, в 8 МО таких документов – нет, в 1 МО находятся в стадии разработки. Четыре процента респондентов открыто говорят об отсутствии поддержки со стороны властей, 13 респондентов ничего не ответили.

Большинство библиотек *не видят важности работы* по организации ЦОД. Поскольку в Свердловской области этот проект межведомственный и за него отвечают как Министерство культуры, так и Министерство транспорта и связи, важно, чтобы позиция министерств по вопросу организации ЦОД на базе муниципальных библиотек была доведена до органов местного самоуправления. Библиотека может стать посредником между органами местного самоуправления и населением. Важно, чтобы главы местных администраций увидели в подведомственных им библиотеках надежных помощников в улучшении социально-экономического положения в муниципальном образовании.

В библиотечной среде также важно показать в числе приоритетных направлений развития библиотек центры общественного доступа к правовой и социально значимой информации. К сожалению, единственное мероприятие, прошедшее за последний год, в котором прозвучала номинация по ЦОД – это конкурс библиотечных проектов, направленных на развитие социального партнерства «Партнерство – образ жизни», организованный общественной организацией Совет директоров муниципальных библиотек Свердловской области.

Следующая причина, которая влияет на открытие ЦОД, особенно в сельских библиотеках, – это *маленький штат сотрудников*. Приведем выдержку из анкеты: *«В штате библиотеки один сотрудник, самостоятельно выполняющий все функции от составления смет, планов, муниципальных заданий, программ и т. д. до обработки 800 экз. новых поступлений ежегодно самостоятельно, и это не считая обслуживания пользователей. И еще предполагается ведение электронного каталога с 2014 года. Чтобы ЦОД был не на бумаге, а реально работал, одного сотрудника недостаточно!»*. Нам представляется, это высказывание отражает позицию многих библиотек. Необходимо задуматься о той нагрузке, которая ложится на сельского библиотекаря-сотрудника ЦОД. Особенно актуален этот вопрос в период перехода на «эффективный контракт».

Отсутствие методической помощи библиотекам как одну из причин назвали 30 респондентов (это 12% от общего количества опрошенных), из них половина – сотрудники сельских библиотек. Это позволяет предположить, что методическая помощь от центральных библиотек системы не всегда доходит до сельских библиотек, а добраться

до областного центра могут себе позволить далеко не все сельские библиотеки. Ничего не знают о ЦОД – 3 % респондентов, из них 5 – библиотеки-филиалы, 3 – центральные библиотеки системы.

Удивительным для нас оказалось то, что полноценное методическое мероприятие – практический семинар в г. Новоуральске – в анкетах указали только 4 территории (!), в то время как присутствовали на нем представители 17 территорий, не считая тех, кто позднее приезжал на консультации.

Центральную городскую библиотеку системы как методический центр назвали только 5 библиотек (3% от общего количества респондентов), 123 библиотеки не ответили на этот вопрос, 2 библиотеки «получили» методическую помощь от Архангельской областной научной библиотеки имени Н. А. Добролюбова, с которой СОУНБ проводила телемост в рамках семинара «Госуслуги on-line». По одной библиотеке проконсультировали библиотечные специалисты Верхнепышминской ЦГБ, Верхнесинячихинской районной библиотеки, ЦГБ г. Березовского. Одна библиотека в области получила методическую поддержку от Российского комитета Программы ЮНЕСКО «Информация для всех».

На вопрос о количестве специалистов, прошедших стажировку по организации ЦОД, 138 библиотек не ответили ничего, не проходили стажировку сотрудники из 10 библиотек, по одному сотруднику – в 11 библиотеках, по два сотрудника – в 5 библиотеках, и в 1 библиотеке на стажировке побывало три сотрудника.

На вопрос об оказании центром или библиотекой методической помощи центрам других библиотек 12 библиотек ответили положительно, 6 библиотек указали, что оказывали помощь своим филиалам, одна библиотека ответила, что оказывает помощь библиотекам области; о том, что не оказывают помощь, сообщили 7 библиотек, 147 библиотек не ответили на этот вопрос.

Сложившаяся ситуация поднимает еще одну проблему – проблему информационной культуры библиотекарей. Если рабочим инструментом библиотекаря является информация, то главной задачей библиотекаря – информационное сопровождение открытого и свободного доступа к информационным ресурсам. Тезис о том, что библиотекарь – это лоцман в море информации, хорошо известен, но почему-то читать лоцманские карты готовы далеко не все. Самообразование для любого специалиста библиотеки является неотъемлемой частью его информационной культуры. Успешное профессиональное развитие невозможно без самостоятельного дополнительного изучения материала, без «погружения» в проблему, стоящую перед специалистом.

Рассмотрим, как выглядит современный ЦОД.

Место ЦОД в структуре библиотеки определено по-разному. В двух библиотеках ЦОД – самостоятельное структурное подразделение (и это 1 % от общего количества опрошенных), у 38% респондентов центр является структурной единицей одного из отделов библиотеки, у одной библиотеки – структурной единицей нескольких отделов библиотеки; 10 сельских библиотек и две районные ответили, что ЦОД – это автоматизированное рабочее место; 11% сказали, что не определились с тем, какое место занимает ЦОД в их структуре; 39% респондентов вообще не ответили на этот вопрос.

Чаще всего ЦОД расположен в читальных залах, – так ответили 24 библиотеки; на абонементах – 18 библиотек; представители 8 библиотек сказали, что в их штате один сотрудник, и он делает все; в 7 библиотеках центр расположен в отделе информационных технологий, в одной библиотеке – в отделе новых технологий; 97 библиотек ничего не ответили.

Рассмотрим, какой техникой оснащены ЦОД. О наличии компьютеров сообщили 67% респондентов (это 98 библиотек); 41% ЦОДов не имеют компьютеров вообще, принтер есть у 54% респондентов, сканер – у 38%, факс только у 8%. В некоторых ЦОДах также имеются ксероксы и многофункциональные устройства, мультимедиа, источники бесперебойного питания, проекторы, web-камеры и телефоны. Выход в Интернет имеют 56% респондентов, у 46% респондентов нет.

Базы данных и web-ресурсы, к которым происходит обращение в ЦОД (рис. 3), можно разделить на четыре группы: портал государственных услуг, который лидирует в списке, им пользуются 14% респондентов; на втором месте – web-ресурсы федеральных, региональных, муниципальных органов власти, ими пользуются чуть более 13% респондентов; на третьем месте – Официальный интернет-портал правовой информации (pravo.gov.ru) с информационно-правовой системой «Законодательство России», его указали 11 % респондентов; справочно-поисковыми системами также активно пользуются: КонсультантПлюс – 12% респондентов, Гарантом – 8%, Кодексом – 4%; 9% респондентов ответили, что Интернета нет; не ответили на вопрос 43%.

Центры общественного доступа работают с различными социальными группами (рис. 4). С лицами преклонного возраста работают 17% респондентов, 15% респондентов назвали студентов, рабочих и безработных; с мигрантами работают только 5% респондентов; в категорию «другие» попали руководители, школьники, дети, попавшие в сложную жизненную ситуацию, лица с ограниченными возможностями, специалисты.

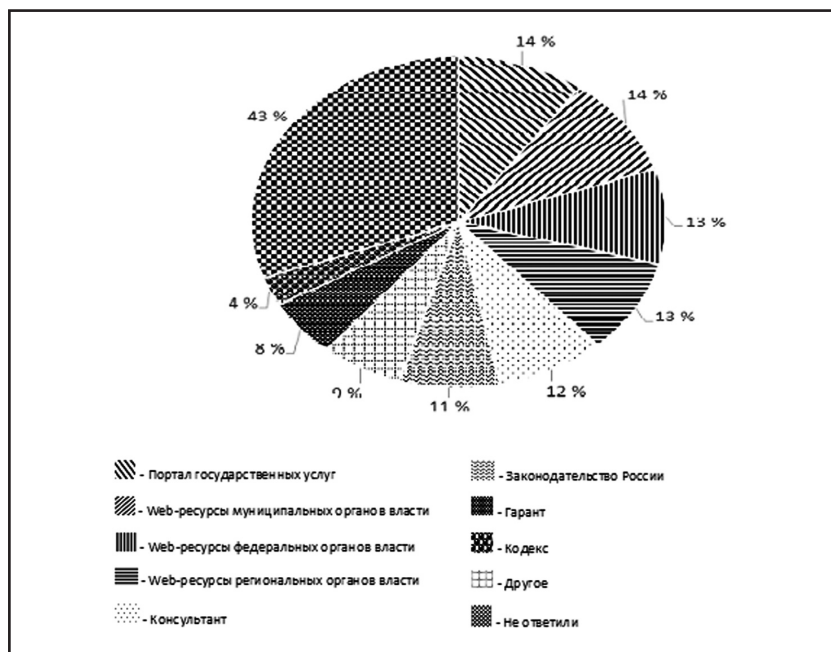


Рисунок 3. Базы данных и web-ресурсы ЦОД

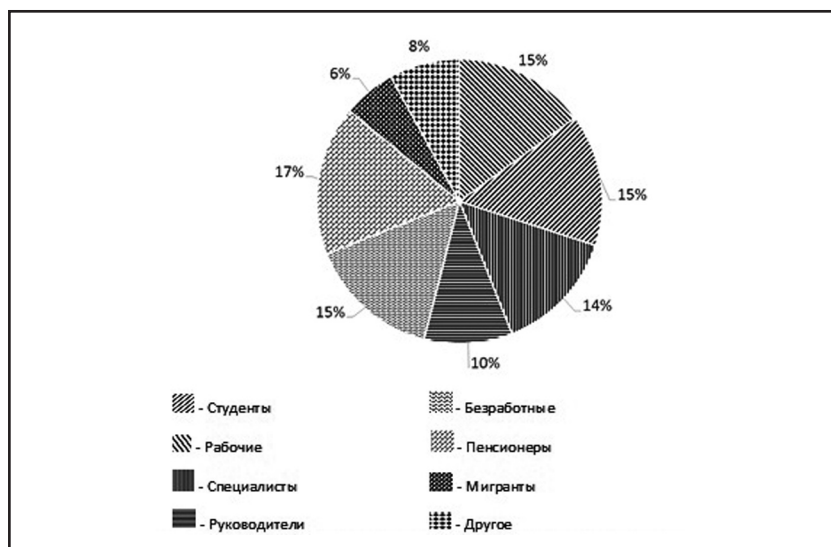


Рисунок 4. Центры общественного доступа: социальные группы

Основные направления деятельности ЦОД достаточно традиционны: 28% респондентов оказывают информационные услуги, 27% – справочные, 19% – консультативные. Просветительской деятельностью занимаются 13% ЦОД. 13% респондентов указали, что поскольку ЦОД не открыт, то услуги по предоставлению правовой и социально значимой информации они не оказывают.

ЦОД оказывают своим посетителям как платные, так и бесплатные услуги. В бесплатном режиме оказывают полный комплекс услуг населению сотрудники ЦОД 19% респондентов, это 32 библиотеки. Платные услуги оказывают 24% ЦОД (40 библиотек); 20% респондентов (33 библиотеки) ответили, что услуги не оказываются; 27% респондентов не ответили на вопросы этого блока (45 библиотек, среди них преобладают сельские библиотеки).

Половина (50%) респондентов предоставляют бесплатную возможность выхода в Интернет, консультации по поиску необходимой информации в базах данных и сети Интернет, получению справочной информации, предоставлению текстов законодательных и нормативных документов в электронном виде. От 30 до 50% ЦОД бесплатно предоставляют возможность записи полученной информации на электронный носитель пользователя, компьютеры для работы со справочно-правовыми системами, регистрацию на порталах государственных и муниципальных услуг, создание личных кабинетов граждан, возможность обращения в органы власти в форме электронного сообщения; возможность электронного копирования форм и бланков документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг; сканирование документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде; возможность заполнения форм и бланков документов в электронном виде, возможность записи информации на съёмные носители, возможность выполнения сложных справок, предоставления услуг электронной почты.

Самыми востребованными платными услугами в ЦОД являются: копирование документов – так ответили 42 библиотеки (38% респондентов); распечатка информации (документов) на принтере – 46 библиотек (41% респондентов); сканирование документов – 28 библиотек (25% респондентов); запись информации на съёмные носители – 25 библиотек (23% респондентов); набор текста на компьютере – 24 библиотеки (22% респондентов). Менее востребованными оказались платные услуги: брошюрование и ламинирование – 8% респондентов; отправка и получение факсимильных сообщений – 3% респондентов; предоставление услуг электронной почты – 7%; выполнение сложных справок – 6%.

Респондентам был предложен классический перечень мероприятий, которые проводят ЦОД других регионов России и которые могли быть проведены в ЦОД Свердловской области. У нас получилась интересная картина. Мероприятия, направленные на патриотическое воспитание молодежи, имеют максимальный рейтинг: День Конституции – 58%, День народного единства – 57%, День государственной и региональной символики – 52%, Уроки толерантности – 53%. День избирателя проводят только 32% респондентов, День призывника – 8%.

Следующий блок мероприятий – учебно-информационный (рис. 5). В результате опроса выяснилось, что Школа компьютерной грамотности (для различных категорий населения) работает в ЦОД 32% респондентов (т. е. только в 34 библиотеках!), Школа правовых знаний – только у 13% библиотек. Правовые часы, социальные уроки, учебно-деловые и правовые игры проводят 23% ЦОД. Школа безопасности работает в 40% ЦОД, а мероприятия в рамках декады «SOS» проводят только 16% респондентов. Не проводят ни одного мероприятия из предложенного списка – 10% ЦОД, не стали отвечать на эту группу вопросов – 33% респондентов.

Библиотекам была дана возможность расширить предложенный список за счет мероприятий, которые они проводят. Воспользовались

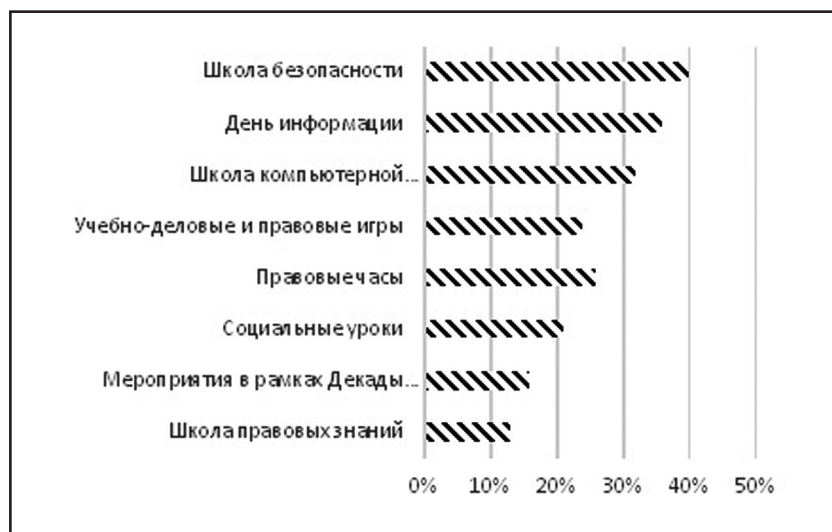


Рисунок 5. Учебные мероприятия ЦОД

этой возможностью только 8 библиотек, это 5,4% от общего количества опрошенных. Удивительным оказалось то, что предложения библиотек не совпали между собой: это Дни информации, Дни открытых дверей, экскурсии по библиотеке и центру, рекламные акции (акция-закладка, визитки с эл. адресом ЦОД, тематические стенды), конкурсы рисунков и плакатов, мастер-классы, информация «ВКонтакте» (информация в социальной сети «ВКонтакте»).

Количество обращений в ЦОД за 8 месяцев 2013 года очень разнится: от 200 посетителей до 4212 (ЦОД Новоуральска); количество выполненных справок, в том числе с использованием баз данных, – от 225 до 1222; по-прежнему есть библиотеки, которые не ведут статистику.

Статистика ЦОД, как впрочем и всей библиотеки, напрямую зависит от активности библиотеки в читательской среде. Чем больше жителей населенного пункта знают о библиотеке, ее центре и услугах, которые готова библиотека оказывать, тем больше посещений. Поэтому в следующем блоке вопросов мы попытались выяснить, что делают библиотеки для продвижения своих услуг в читательскую среду. Итак, 36 % библиотек активно предоставляют информацию о своих ЦОД на web-ресурсах. Однако 64% этого не делают, несмотря на то, что информация может быть представлена не только на сайте своей библиотеки, но и на сайтах социальных партнеров. На вопрос о количестве публикаций в СМИ о деятельности ЦОД положительно ответили только 7 библиотек, общее количество публикаций библиотеки не превышает 5, самый частый ответ – 2 публикации.

Социальные партнёры ЦОД... Респондентам был предложен список из 13 потенциальных социальных партнеров и дана возможность дописать свой вариант. Лидером стала администрация муниципального образования, с ней сотрудничает 21% опрошенных. На втором месте школы – 16%, третье место делят отделы социальной защиты населения и общественные организации – с ними работают 10% библиотек; с городской (сельской) Думой сотрудничает 8% опрошенных; собирательный образ «партии» набрал только 5%, и по одному проценту набрали силовые структуры.

Мы попросили библиотеки оценить качество работы своего ЦОД. высоко 10% оценили свою работу, 29% – средне, низко оценили себя 20% библиотек, и 42% поставили оценку – «очень низко». 81 библиотека не смогла поставить себе оценку.

В конце анкеты мы предложили библиотекам оставить свои пожелания. 38 библиотек (23% респондентов) воспользовалось этой возможностью. Все пожелания можно разделить на 3 блока:

Администрациям всех уровней:

– увеличить финансирование – 9 библиотек; 3 из них говорят о недостаточном финансировании подключения к Интернету; нет средств на ремонт крыши – 1 библиотека;

– усилить материально-техническую базу – 7 библиотек; Интернет, если и есть, то низкоскоростной, нет периферийных устройств (принтеров, сканеров и т. д.), старая мебель;

– обратить внимание на кадровую проблему – не хватает штатных единиц в 7 библиотеках, 2 территории написали о большом сокращении кадров;

– необходим единый нормативно-правовой документ для официального открытия ЦОД – 1 библиотека.

СОУНБ им. В. Г. Белинского:

– провести семинар по обмену опытом – 1 библиотека;

– организовать обучение сотрудников ЦОД – 4 библиотеки;

– организовать консультации – 2 библиотеки;

– оказать методическую помощь – 3 библиотеки.

Себе:

– пройти стажировку (на 16 часов) – 2 библиотеки;

– создать на базе нашей сельской библиотеки ЦОД;

– выделить ЦОД в отдельную структурную единицу со своим штатом и техникой;

– пройти обучение по организации работы ЦОД.

Подводя итоги анкетного опроса, мы можем констатировать, что цель достигнута, о центрах общественного доступа в области знают все библиотеки. Большинство библиотек планируют работу по организации ЦОД в рамках областной целевой программы «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы. Количество библиотек, в которых центры уже работают, продолжает увеличиваться. Благодаря проведенному исследованию, мы достаточно четко представляем себе, как выглядит современный ЦОД, какую работу и с какими категориями читателей он проводит, какие проблемы встают перед библиотеками при организации центров. Те пожелания, которые были высказаны библиотеками в ходе опроса, лягут в основу планов работы на 2014 год научно-методического отдела СОУНБ им. В. Г. Белинского. И мы очень надеемся, что эти пожелания будут учтены нашим учредителем – Министерством культуры Свердловской области. Надеемся также, что данные опроса будут учтены в работе Министерства транспорта и связи Свердловской области.

Несмотря на то, что у нас еще не все сделано и впереди очень много работы, уже сегодня можно говорить о большом социальном эффекте от организации ЦОД на базе муниципальных библиотек. Центры общественного доступа на базе муниципальных библиотек доказали своей работой, и анкета это подтверждает, что библиотеки не только предоставляют населению доступ к Порталу госуслуг, но и предоставляют целый комплекс услуг, направленных на повышение информационной культуры населения своей территории. Библиотеки продвигают идеи гражданского общества и повышают уровень гражданской грамотности населения. Библиотеки, имеющие ЦОД, увереннее смотрят в будущее. Такие библиотеки становятся информационными и консультационными центрами по вопросам организации местного сообщества, центрами формирования гражданского общества.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации: [12 дек. 1993 г.]. – М.: Эксмо, 2010. – 29 с. – Из содерж.: Ч. 4, ст. 29 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc> (дата обращения: 21.11.2013).
2. О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию : указ Президента РФ от 31.12.1993 N 2334 (ред. от 01.09.2000) [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации : [портал]. – 2012–2013. – URL: <http://zakonbase.ru/content/base/39275> (дата обращения: 21.11.2013).